第三章
工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1　　在本年度內，本署接到的查詢及投訴略低於上年度最高的記錄數目：查詢共12,169宗，與三、四年前的水平相若；而投訴則有4,987宗，仍遠多於先前那幾年。

圖表3.1　本署的接待處

3.2　　投訴個案數目的增減並無常規，若社會上發生廣受關注的事情或影響部分公眾的問題，投訴個案便會激增。去年，本人提及有兩項廣受市民關注的事件，即颱風派比安及廣播事務管理局對香港電台某節目的內容的批評，引致本署接到共逾1,500宗投訴，而大多是以電郵提出。在本年度，亦有事件觸發了集體投訴，其中不少是內容幾乎相同：

- 二零零七年五月，某大學學生報因登載一些文章而被淫褻物品審裁處（「淫審處」）評為不雅，此事引致逾300宗投訴遞送至本署，指摘影視及娛樂事務管理處（「影視處」）不把《聖經》送交淫審處評定類別的決定；

- 二零零七年十一月，某「居者有其屋」屋苑超過200名業主就連接該屋苑與另一屋苑的行人天橋的管理責任，集體投訴房屋署及地政總署。隨後於二零零八年二月，該另一屋苑亦有逾500名業主針對事涉部門提出相關投訴；

圖表3.2

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		直接向本署提出的投訴[1]	包括副本送本署的投訴
2003/04	12,552	3,859	4,661
2004/05	11,742	3,802	4,654
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114
2007/08	12,169	4,987	5,419

[1] 不包括「副本送本署的投訴」（參見**附件5**「用語詞彙」），這類投訴在二零零六／零七年度以前稱為「有可能成為正式投訴的個案」。

- 二零零七年十二月，康樂及文化事務署(「康文署」)決定讓初次參加某些康體訓練課程的市民優先報名，亦導致本署接到課程原有學員的85宗投訴。

3.3　雖然調查結果證實上述投訴並非全部有理據，但也耗用了本署大量人手和資源。

3.4　宣傳推廣活動直接影響投訴數字。在二零零八年二月至三月間，本署推出宣傳計劃(參見第六章**第6.2段**)，並在差不多同一期間公布數項直接調查的結果(參見**圖表3.8**)，導致隨後的投訴數目飆升。本署在三月份便接到了481宗投訴，相對於該年度的每月平均數字只是416宗。

3.5　以電郵方式提出的集體投訴改變了本署接獲投訴的分類模式。另一方面，關乎某個社區的權益的投訴，多以郵遞方式提出。上文**第3.2段**提及在本年度接到有關房屋署逾700宗投訴，便是全部以信件寄來，因而令郵寄信件成為本年度最多人採用的投訴方式。

3.6　在本年度，我們處理共5,929宗投訴，並完成了4,644宗。在已終結的個案中，有1,246宗(佔26.8%)是受法例所限不得調查或不在本署職權範圍內，故本署經評審後決定無須調查(參見**第一章**)；另有1,421宗(佔30.6%)則因投訴人主動撤回投訴或本署經初步查訊後決定中止調查，或不予進一步查訊。

3.7　對於那些本人認為無須進一步查訊的個案，理由可能包括：

- 未能確立有表面證據顯示行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求一般協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構已就有關事宜採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

3.8　其餘1,977宗投訴(佔42.6%)是經評審後決定進一步處理的個案，當中大部分是以「提供協助／作出澄清」的方式處理，為數1,857宗(佔93.9%)。

圖表3.3

投訴方式

方式	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
親臨本署	324	396	231	412	251
書面 —					
投訴表格	722	934	613	586	486
信件(郵寄)	1,634	1,599	1,303	1,002	1,829
傳真	972	615	863	836	753
電子郵件	742	821	902	2,461	1,380
電話	267	289	354	309	288
總計	**4,661**	**4,654**	**4,266**	**5,606**	**4,987**

3.9　正如本人在上年度的年報中指出，自該年度起，市民直接向其他機構投訴而把副本抄送本署，但沒有要求本署採取行動的個案，不算是向本署提出的投訴；我們亦不會計算在本署的統計數字內，且已把這類個案改列為「副本送本署的投訴」(參見**附件5**)。

3.10　本署過去五年的個案數字詳載於**表1**。

投訴的主要原因

3.11　在本年度，投訴人感到不滿而提出投訴的五大原因與去年相同：

- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法；
- 出錯、決定／意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況；以及
- 監管不力。

唯一不同的是「厚此薄彼、處事不公、選擇性執法」成為首要的原因(參見**圖表3.5a**)。這類個案之所以激增，是由於針對房屋署、地政總署及影視處的集體投訴(參見**第3.2段**)。

3.12　根據全面調查後確定行政失當的指稱成立的投訴個案資料，行政失當的四大類別是：

- 出錯、決定／意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 沒有回應投訴；以及
- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法。

在本年度，「出錯、決定／意見錯誤」取代「不按程序辦事、延誤」成為排序最高的行政失當行為，詳情載於**圖表3.5b**。

最多人投訴的機構

3.13　最多人投訴的機構排行榜亦受到集體投訴的影響。雖然有關影視處的投訴一向很少，但是由於**第3.2段**所述涉及《聖經》的集體投訴，該處名列本年度「最多人投訴的十個機構」第三位(參見**表4**)。同樣，康文署雖然只是去年才上榜，但由於有涉及康體訓練課程報名事宜的集體投訴，該署在本年度上升至第六位。房屋署則繼續名列榜首，而且由於該署涉及兩個屋邨管理事務的集體投訴，以致投訴數目上升一倍，由去年度的12.4%增至本年度的24.7%。地政總署亦同樣受影響，在本年度最多人投訴的機構中佔第二位，取代了食物環境衞生署去年的位置。

圖表3.4

決定受理並終結的投訴數目

	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
初步查訊	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
現處計劃	203	209	185	143	81
提供協助／作出澄清	1,631	1,664	1,573	1,500	1,857
全面調查	284	125	55	71	38
調解	7	6	12	2	1
總計	**2,125**	**2,004**	**1,825**	**1,716**	**1,977**

圖表 3.5a

過去三年市民感到不滿而提出投訴的原因			
指稱為行政失當事項的性質	**在所有已終結的個案中所佔百分比@**		
	2005/06	2006/07	2007/08
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	7.3%	7.4%	25.4%
出錯、決定／意見錯誤	23.8%	46.5%	24.3%
不按程序辦事、延誤	14.7%	11.0%	13.3%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	8.0%	8.3%
監管不力	10.0%	6.5%	6.7%
程序不妥	4.8%	5.7%	5.4%
沒有回應投訴	6.4%	5.0%	5.3%
職員態度欠佳	5.8%	4.7%	5.2%
濫用職權	4.0%	3.2%	4.4%
其他	12.1%	2.0%	1.7%

@ 在2005/06、2006/07及2007/08年度，已終結的個案總數分別為4,309宗、5,340宗和4,644宗，當中包括不在本署職權範圍內的個案、受條文所限不得調查的個案，以及經初步查訊、調解或全面調查後終結的個案（參見表1）。但是，2006/07及2007/08年度的數字不包括「副本送本署的投訴」。

查訊的結果

3.14　本署曾就38宗投訴進行全面調查，其中有23宗（佔60.5%）是「成立」、「部分成立」或「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」（參見第二章**第2.12段**），而去年則有45.1%。經全面調查後終結的投訴數字摘錄於**圖表3.6**。

3.15　以初步查訊方式終結的個案，不會按結果分類。然而，正如**圖表3.7**所示，在1,857宗以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案中，本署曾就34.5%的個案要求所涉機構採取補救措施，而過去兩年則分別有18.5%和17.1%。詳情載於**表8**。

直接調查

3.16　在本年度，本署完成了四項直接調查及兩項直查審研工作（亦稱「小型直接調查」）。截至本年度末，另有四項直接調查仍在進行。詳情載於**圖表3.8**。

3.17　在完成直接調查後，本署經常會提出建議，以改善公共行政（參見**第3.19段**）。所涉機構不時亦會自行採取改善措施，有時甚至在本署調查期間已進行改善。這是政府當局積極採取行動的表現，本署對此極表歡迎。

圖表 3.5b

過去三年確定行政失當事項成立的類別			
確定為行政失當事項的性質	在所有確定行政失當事項成立的指稱中所佔百分比#		
	2005/06	2006/07	2007/08
出錯、決定／意見錯誤	13.9%	12.2%	29.1%
不按程序辦事、延誤	30.6%	31.7%	16.1%
沒有回應投訴	11.1%	17.1%	16.1%
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	2.8%	2.4%	12.9%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	9.8%	6.45%
監管不力	19.4%	14.6%	6.45%
程序不妥	5.6%	9.8%	6.45%
職員態度欠佳	2.8%	0%	6.45%
濫用職權	2.8%	0%	0%
其他	0%	2.4%	0%

本署在2005/06、2006/07及2007/08年度全面調查的個案中，最終查明屬「成立」、「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」或「部分成立」的指稱，分別有36項、41項及31項。

我們的建議

3.18　本人提出建議的目的，是務求改善公共行政的制度、程序和實行的情況。不論是否因接到投訴而起，這總是本署進行查訊的主要目標。我們關注的重點，向來是紓解投訴人的不滿，以及提升公營機構的服務。

3.19　就本年度完成的38宗全面調查個案及四項直接調查，本人分別提出了42項及61項建議（共計103項），其中98項（佔95.1%）已獲所涉部門和機構接納並落實，尚在考慮的則有五項（佔4.9%）。並無建議不獲接納。

圖表 3.6

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率		
調查結果分類	**投訴數目**	**百分比**
成立	9	23.69%
部分成立	13	34.21%
投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	1	2.63%
不成立	14	36.84%
投訴已撤回／中止調查	1	2.63%
總計	**38**	**100.0%**

圖表 3.7

以提供協助／作出澄清的方式終結的個案結果		
結果	**投訴數目**	**百分比**
要求採取補救措施	640	34.5%
沒有證據顯示行政失當	1,200	64.6%
未有定論	17	0.9%
總計	**1,857**	**100.0%**

3.20　至於以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案，本署亦會建議行政體制上的改善措施。在本年度，我們提出了共237項這類建議，而上年度及前一年度則分別為208項及218項。有關本署就這類個案向所涉機構提出建議的詳情，請參閱**表8**。

我們的表現

3.21　本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件3**。一如以往，本年度內，我們在處理查詢及安排團體參觀和講座方面，都能夠在服務承諾的時限內完成。

3.22　在處理投訴方面，我們大致都能夠在服務承諾的時限內，發出認收函件及完成初步評審，只有0.03%的個案超出目標時限。至於那些不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，則有1.6%超出目標時限（**圖表3.9(a)**及**(b)**）。

3.23　至於評審後決定進一步處理的個案，雖然因工作量龐大而未能全部在服務承諾的時限內完成，但我們的表現仍與過去數年相若。能夠在三個月內終結的個案及未能在六個月內終結的個案的百分比分別是56.4%及2.0%，而上年度則是57.1%及2.6%（**圖表3.9(c)**）。

圖表 3.8

(a) 在2007/2008年度完成的直接調查	
日期	**調查事項**
2007年11月12日	康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制
2008年2月14日	為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排
2008年3月13日	關於水務署多收水費的指稱
2008年3月31日	有關滲水投訴的處理

(b) 在2007/2008年度完成的直查審研事項	
日期	**審研事項**
2007年11月16日	醫院管理局轄下各醫院的殮房管理
2008年3月18日	入境事務處關於外籍家庭傭工的申請表格

(c) 仍在進行的直接調查	
宣布日期	**調查事項**
2007年7月5日	綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2007年11月1日	政府當局對街道管理的措施
2008年2月14日	綜合社會保障援助計劃特別津貼的管理
2008年2月14日	政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務

圖表 3.9

(a) 發出認收函件／初步評審的處理時間			
年度	**處理時間**		
	5個工作天內（目標：80%）	**6至10個工作天（目標：20%）**	**超過10個工作天**
2003/04	66.2%	30.7%	3.1%
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%
2005/06	99.75%	0.22%	0.03%
2006/07	99.90%	0.05%	0.05%
2007/08	99.91%	0.06%	0.03%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間			
年度	處理時間		
	10個工作天內（目標：70%）	11至15個工作天（目標：30%）	超過15個工作天
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%

(c) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	**處理時間**		
	少於3個月（目標：60%）	**3至6個月（目標：40%）**	**超過6個月**
2003/04	51.1 %	45.7%	3.2%
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%
2005/06	56.0%	41.0%	3.0%
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.4%	41.6%	2.0%

3.24 處理某些投訴個案需時較長的原因如下：

- 個案性質較複雜；
- 投訴人初步提交的文件及補充資料數量龐大；
- 在調查過程中，個案續有新發展；
- 投訴人或所涉機構質疑本署的調查結果；以及
- 被投訴機構需要較長時間回應本署的查訊。

綜述

3.25 雖然本年度的投訴數字略低於上年度的歷年最高記錄，但數目仍屬相當多。鑑於本署在本年度末推出宣傳推廣活動，預計下年度初期投訴數字將再上升。以集體行動提出投訴似乎已經形成一種趨勢，這類投訴不但對本署的調查資源構成壓力，亦對我們的文書及統計支援服務帶來新挑戰。幸而本署職員堅守崗位，故能順利應付。同時，本署亦靈活安排人手，透過內部職位調動及聘用臨時調查人員，以及調節工作程序等措施，來應付市民對本署服務不斷轉變的要求。